

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN FIK UNY**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:  
Arif Juniyanto  
NIM. 09601244042

**PRODI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN PENDIDIKAN OLAH RAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAH RAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY” yang disusun oleh Arif Juniyanto, NIM. 09601244042 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 5 Juli 2013  
Pembimbing



Drs. Amat Komari, M.Si  
NIP. 19620422 199001 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 12 Juli 2013  
Yang Menyatakan,

Arif Juniyanto  
NIM. 09601244042

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY” yang disusun oleh Arif Juniyanto, NIM. 09601244042, telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, tanggal 12 Juli 2013 dan dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Amat Komari, M. Si	Ketua Penguji		29/7 2013
Ahmad Rithaudin, M. Or	Sekretaris Penguji		26/7 2013
Hari Yulianto, M. Kes	Penguji I (Utama)		18/7 2013
Sudardiyono, M. Pd	Penguji II (Pendamping)		25/7 2013

Yogyakarta, Juli 2013  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Dekan



Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.  
NIP. 19600824 198601 1 001

## MOTTO

1. “Ing Ngarsa Sung Tuladha, Ing Madya Mangunkarsa, Tut Wuri Handayani”  
(Ki Hajar Dewantara)
2. “Pendidikan adalah senjata paling dahsyat yang dapat kita gunakan untuk mengubah dunia”  
(Nelson Mandela)
3. “Hargailah segala yang kau miliki, anda akan memiliki lebih lagi. Jika anda fokus pada apa yang tidak anda miliki, anda tidak akan pernah merasa cukup dalam hal apapun”  
(Oprah Winfrey)
4. “Orang yang disiplin adalah orang yang mampu melakukan hal-hal yang harus diperbuat ketika hal itu perlu dilakukan”  
(Richard Foster)
5. “Kunci menuju Kebahagiaan adalah memiliki mimpi dan kunci menuju kesuksesan adalah membuat mimpi menjadi kenyataan”  
(Penulis)
6. “Sukses tak akan datang bagi mereka yang hanya menunggu dan tak berbuat apa-apa, tapi sukses akan datang bagi mereka yang selalu berusaha mewujudkan mimpinya”.  
(Penulis)

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.*

### ***Ibunda dan Ayahanda Tercinta***

*Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik,*

*Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih Ayah...*

### ***Adikku Tersayang***

*Untuk adik-adikku, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aq persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aq akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua...*

### ***My Sweet Heart***

*Sebagai tanda cinta kasihku, Arif persembahkan karya kecil ini buatmu Kyki Shaputry. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Terima kasih "Ay"....*

### ***My Best friend's***

*Buat sahabatku "Prof. Amrie " terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, traktiran, ojekkan, dan semangat yang kamu berikan selama aku kuliah, aku tak akan melupakan semua yang telah kamu berikan selama ini. Buat anak-anak markas "Ajun", Danang D.S, Andoko S, Basirun, Fitri, Juan, Bambang, Singgih D.K, Izhal R, Ekka, Nanang, Agung, dan Arifudin" terima kasih atas bantuan kalian, semangat kalian dan candaan kalian, aku tak akan melupakan kalian. Ayo kita be-Remi lagi.*

*Buat sahabat-sahabatku angkatan Civil 09 dan COXAE Club yang turut membantu selama ini, "Didik, Akka, Zuhdan, Awang, Syamsul, Bayu, Abadi, Rifki, Alfa, Pandu, dan semua teman-teman yang lain" terima kasih atas bantuan kalian, semoga keakraban di antara PJKR Civil 2009 selalu terjaga. Hidup PJKR Civil 09!*

*."Your Dreams Today, Can Be Your Future Tomorrow"*

# TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN FIK UNY

**Oleh:**

Arif Juniyanto  
NIM. 09601244042

## ABSTRAK

Belum diketahui kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY. Diharapkan dengan penelitian ini, perpustakaan FIK UNY semakin berkembang dan menarik minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei, dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa PJKR angkatan 2009 yang setidaknya-tidaknya telah menggunakan perpustakaan sejak tahun 2009-2012, yakni berjumlah 286 mahasiswa. Sampel diambil dengan teknik *proportional random sampling* dengan mengambil sampel masing-masing 20 mahasiswa setiap kelas prodi PJKR angkatan 2009 secara acak. Analisis data menggunakan deskriptif persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada pada kategori sangat rendah sebesar 4.17% (5 orang), kategori rendah 30.83% (37 orang), kategori sedang 39.17% (47 orang), kategori tinggi 19.17% (23 orang), kategori sangat tinggi 6.67% (8 orang). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 100.42, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada dalam kategori sedang.

Kata kunci: *kepuasan, jasa pelayanan, perpustakaan FIK UNY*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY” dapat diselesaikan dengan lancar.

Selesainya penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd, M. A Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Rumpis Agus Sudarko, M. S Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Bapak Drs. Amat Komari, M. Si Ketua Jurusan POR, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, dan pembimbing skripsi yang telah dengan ikhlas memberikan ilmu, tenaga, dan waktunya untuk selalu memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Hari Amirullah Rachman, M. Pd Penasehat Akademik yang telah dengan ikhlas memberikan ilmu kepada peneliti.
5. Seluruh dosen dan staf jurusan POR yang telah memberikan ilmu dan informasi yang bermanfaat.
6. Teman-teman POR 2009, terima kasih kebersamaannya, maaf bila banyak salah.



7. Pengurus, petugas perpustakaan FIK UNY dan mahasiswa PJKR 2009 yang telah memberikan ijin dan membantu penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Sangat disadari bahwa tugas akhir ini masih sangat jauh dari sempurna, baik penyusunannya maupun penyajiannya disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala bentuk masukan yang membangun sangat penulis harapkan baik itu dari segi metodologi maupun teori yang digunakan untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman.

Yogyakarta, 12 Juli 2013  
Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Hasil Penelitian .....	6
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Hakikat Pelayanan Perpustakaan .....	8
2. Perpustakaan FIK UNY .....	26
3. Hakikat Jasa .....	28
4. Kualitas Pelayanan .....	30
5. Hakikat Kepuasan Pelanggan.....	31
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	33
B. Penelitian yang Relevan.....	37

C. Kerangka Berfikir.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	41
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
C. Subjek Penelitian .....	42
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	43
E. Uji Instrumen .....	47
F. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	50
B. Pembahasan .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	55
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	55
C. Keterbatasan Penelitian .....	56
D. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	58
<b>LAMPIRAN</b> .....	60

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen .....	46
Tabel 2. Batas Norma Kategori .....	49
Tabel 3. Deskriptif Statistik.. .....	51
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan di FIK UNY.....	51
Tabel 5. Persentase Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan di FIK UNY.....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan di FIK UNY .....	51
Gambar 2. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Faktor Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas .....	61
Lampiran 2. Lembar Pengesahan .....	62
Lampiran 3. Pernyataan <i>Expert Judgement</i> .....	63
Lampiran 4. Angket Uji Coba.....	64
Lampiran 5. Skor Uji Coba .....	67
Lampiran 6. Validitas dan Reliabilitas.....	70
Lampiran 7. Angket Penelitian .....	72
Lampiran 8. Skor Angket Penelitian.....	75
Lampiran 9. Deskriptif Statistik.....	78

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan proses yang dialami dalam kehidupan manusia yang berlangsung secara terus menerus dimanapun manusia itu tinggal seperti yang dikemukakan oleh Driyarkara (dalam Dwi Siswoyo, dkk, 2007: 62) dimana ada kehidupan manusia, disitu pasti ada pendidikan. Teori ini menunjukkan betapa pentingnya peranan pendidikan dalam kehidupan manusia baik secara individu maupun dalam kehidupan sosial. Dalam kehidupan manusia pendidikan ini memiliki fungsi sebagai penyiapan diri seseorang untuk menjadi manusia secara utuh, sehingga akan memberikan perubahan yang lebih baik dan hidup wajar sebagai manusia serta mampu menunaikan tugas-tugas dalam kehidupannya (Dwi Siswoyo, dkk, 2007: 83).

Pendidikan memiliki tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam UU tentang tujuan pendidikan Nasional (dalam Dwi Siswoyo dkk, 2007: 87) adalah untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional tersebut tentu saja harus diikuti peningkatan sumber-sumber penunjang pelaksanaan pendidikan salah satunya dengan kelengkapan dan kualitas sumber belajar.

Buku menjadi salah satu sumber belajar yang paling sering digunakan sebagai penunjang proses pendidikan, karena peranan buku secara aktif dalam

memudahkan peserta didik menambah wawasan dan pengetahuannya, karena itulah buku disebut sebagai jendela dunia. Hal ini menunjukkan betapa besar peranan buku dalam peningkatan kualitas pendidikan yang akan berimbas pada peningkatan kualitas hidup manusia. Sehingga Lembaga pendidikan wajib untuk memiliki dan menggunakan buku sebagai sumber belajar. Buku-buku yang disediakan di tiap-tiap lembaga pendidikan yang dikumpulkan secara rapi dalam sebuah tempat khusus yang dinamakan perpustakaan. Bahkan perpustakaan juga telah menjadi lembaga khusus dalam pendidikan.

Perpustakaan adalah tempat dimana sumber belajar yang berupa buku-buku itu berada, itulah mengapa keberadaan perpustakaan itu dinilai sangat penting dan wajib di setiap lembaga pendidikan. Akan tetapi keberadaan perpustakaan bisa tidak berarti apabila perpustakaan tidak berpengunjung. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah dicanangkan.

Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan pekerjaan dari anggota organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan (James A.F. Stoner and E. Edward, Freeman dalam Amin W T, 1993: 34). Pengelolaan atau manajemen perpustakaan ini sesuai dengan teori manajemen juga harus tertata baik secara administratif, kelengkapan, pengorganisasian dan pelayanan. Manajemen atau pengelolaan perpustakaan itu sendiri akan sangat mempengaruhi minat baca



para pengunjungnya, karena minat baca seseorang itu tergantung pada kepuasan yang mereka dapatkan saat saat berkunjung ke perpustakaan tersebut. Manajemen perpustakaan ini akan berfungsi secara baik apabila dilaksanakan dengan menyesuaikan terhadap kebutuhan, kenyamanan dan kepuasan para pengunjungnya. Sehingga eksistensi keberadaan perpustakaan tersebut akan semakin meningkat dan semakin bermanfaat bagi pendidikan.

Perpustakaan di Universitas Negeri Yogyakarta khususnya di Fakultas Ilmu Keolahragaan dibangun untuk melayani seluruh mahasiswa dan untuk memperlancar proses perkuliahan. Tetapi pada kenyataannya perpustakaan di Fakultas Ilmu Keolahragaan belum maksimal digunakan oleh mahasiswa. Waktu pelayanan perpustakaan FIK UNY hanya sampai pukul 15.15 WIB sedangkan perkuliahan sampai dengan pukul 18.00 WIB, ini dirasa kurang efektif, karena jika mahasiswa yang kuliah sampai sore harus datang ke perpustakaan di esok harinya. Minat mahasiswa FIK untuk berkunjung ke perpustakaan dilihat dari jumlah pengunjung perhari masih kurang, ini dibuktikan oleh peneliti pada saat berkunjung langsung ke perpustakaan. Berdasarkan buku tamu yang ada di perpustakaan juga sangat sedikit mahasiswa yang datang ke perpustakaan. Kelengkapan buku-buku juga masih kurang, ini dirasakan langsung oleh peneliti ketika mencari referensi untuk melakukan penelitian ini, buku-buku juga masih kurang tertata dengan rapi. Kesadaran mahasiswa untuk memahami fungsi dan manfaat perpustakaan FIK UNY juga masih kurang, hal ini dapat dilihat dari sedikitnya kunjungan

mahasiswa ke perpustakaan pada saat jam istirahat untuk meluangkan waktunya sebentar untuk membaca dan memperkaya pengalaman belajar.

Faktor yang mempengaruhi mahasiswa berkunjung ke perpustakaan adalah kepuasan mereka saat menggunakan jasa pelayanan perpustakaan. Sedangkan kepuasan maupun ketidakpuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan menjadi topik yang hangat dibicarakan. Kepuasan pelanggan atau mahasiswa ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki oleh pelanggan, sehingga jaminan kualitas layanan jasa perpustakaan dijadikan sebagai tolok ukur eksistensi sebuah perpustakaan di perguruan tinggi. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Johanes Supranto, 2006: 224). Seperti seorang mahasiswa yang mengharapkan petugas perpustakaan yang memudahkan dia dalam mencari buku yang diinginkan, sehingga menimbulkan kekecewaan/menimbulkan rasa tidak puas terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY. Sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas manajemen perpustakaan dan jumlah pengunjung perpustakaan FIK UNY yang sampai saat ini masih sedikit.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik identifikasi masalah yang timbul sebagai berikut:

1. Belum diketahui kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY.
2. Waktu pelayanan perpustakaan hanya sampai pukul 15.15 WIB sedangkan perkuliahan sampai dengan pukul 18.00 WIB.
3. Kelengkapan koleksi buku yang dibutuhkan mahasiswa masih kurang.
4. Kurangnya minat mahasiswa FIK untuk berkunjung ke perpustakaan dilihat dari jumlah pengunjung perhari.
5. Kurangnya kesadaran mahasiswa untuk memahami fungsi dan manfaat perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas tidak menutup kemungkinan timbulnya masalah baru yang semakin meluas, untuk menghindari hal tersebut perlu diadakan pembatasan masalah. Sehingga peneliti membatasi permasalahan ini pada “tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY. Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa PJKR angkatan 2009”.

## **D. Perumusan Masalah**

Adapun masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan-permasalahan yang ditimbulkan dan pembatasan masalah, maka masalah tersebut dapat dirumuskan, yaitu:

“Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY.

#### **F. Manfaat Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat bagi Pengelola Perpustakaan FIK UNY**

Sebagai sumber informasi yang berguna untuk menentukan strategi dalam pengelolaan jasa pelayanan perpustakaan, sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pengguna. Sehingga, perpustakaan berfungsi sebagaimana mestinya.

##### **2. Manfaat bagi Lembaga (UNY)**

Memberikan masukan dan referensi kepada peneliti selanjutnya untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan, maupun bidang lain yang berkaitan dengan jasa dan pelayanan.

##### **3. Manfaat bagi Akademisi**

Sebagai wacana untuk menambah wawasan dalam bidang pengelolaan suatu jasa atau pelayanan perpustakaan, maupun jasa pelayanan lain yang terkait, sehingga para akademisi bisa menerapkan berbagai disiplin ilmu dalam pendidikan.

#### 4. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan referensi kepada masyarakat untuk semakin mantap belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Deskripsi Teori**

#### **1. Hakikat Pelayanan Perpustakaan**

##### **a. Perpustakaan**

Perpustakaan sebagai khasanah ilmu pengetahuan memegang peran penting dalam rangka mencerdaskan dan meningkatkan pengetahuan khususnya untuk mahasiswa. Oleh karena itu keberadaan perpustakaan sangat bermanfaat karena merupakan tempat untuk menambah dan memperoleh ilmu pengetahuan. Dalam dunia pendidikan perpustakaan menunjang keberhasilan program pendidikan baik di lembaga formal maupun non formal. Menurut Undang Sudarsana (2010: 16), “Perpustakaan merupakan suatu tempat untuk mengumpulkan, memilih, menyimpan, memelihara, serta menyebarkan semua ilmu pengetahuan manusia baik yang tercetak maupun tidak tercetak dan tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan mencakup juga rekaman dan cetakan lainnya yang bukan buku. Sedangkan menurut Ibrahim Bafadal (2005: 3), perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.

Slamet Haryanto (1993: 5) menyatakan, perpustakaan adalah suatu satuan organisasi (unit kerja) yang menyelenggarakan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, dan pemeliharaan bahan pustaka yang dikelola secara teratur dan sistematis untuk dilayankan kepada masyarakat secara terus menerus guna meningkatkan pendidikan dan taraf hidupnya.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan tempat yang berisi buku atau rekaman yang dikelola, dipelihara dan disimpan sebagai sumber informasi atau sebagai sumber belajar. Ilmu pengetahuan dituangkan dari pemikiran seseorang kemudian dijadikan sebuah buku ataupun rekaman dan disimpan di perpustakaan.

#### **b. Manajemen Perpustakaan**

Pada hakekatnya pengertian manajemen menurut I Ketut Widasa (2007: 2) adalah suatu kegiatan untuk mencapai tujuan, melalui kerja orang-orang lain. Secara lebih terperinci I Ketut Widasa (2007: 2) menyatakan, bahwa manajemen meliputi perancangan dan sifat-sifat usaha kelompok dalam rangka untuk mencapai tujuan, tetapi dengan penggunaan modal berupa, waktu, uang, material dan juga hambatan yang dijumpai, seminim mungkin.

Salah satu faktor yang mempengaruhi mahasiswa berkunjung ke perpustakaan adalah kepuasan mereka saat menggunakan jasa pelayanan perpustakaan. Sedangkan kepuasan maupun ketidakpuasan mahasiswa

dalam menggunakan layanan perpustakaan menjadi topik yang hangat dibicarakan. Kepuasan pelanggan /mahasiswa ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki oleh pelanggan, sehingga jaminan kualitas layanan jasa perpustakaan dijadikan sebagai tolok ukur eksistensi sebuah perpustakaan di perguruan tinggi. Pada dasarnya, pengertian kepuasan /ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (J. Supranto, 2006 : 224). Seperti seorang mahasiswa yang mengharapkan petugas perpustakaan yang mempermudah dia dalam mencari buku yang diinginkan, akan tetapi petugas malah bersikap kurang ramah, sehingga menimbulkan kekecewaan / menimbulkan rasa tidak puas terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dari hal ini dapat kita ketahui bahwa kepuasan seseorang itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006 : 237) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap jasa pelayanan adalah :

- a. faktor keandalan (*reliability*),
- b. faktor ketanggapan (*responsiveness*),
- c. faktor keyakinan (*confidence/ assurance*),
- d. faktor empati (*emphaty*),
- e. faktor berwujud (*tangible*)



Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan ada tidaknya pengaruh faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY, dan juga untuk mengetahui kebutuhan maupun harapan-harapan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan. Sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas manajemen perpustakaan dan jumlah pengunjung perpustakaan perpustakaan FIK UNY yang sampai saat ini masih sedikit.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan system pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006 : 237) dapat di spesifikasikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

a. faktor keandalan (*reliability*),

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan

akan terpenuhi apabila kualitas produk / jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

b. faktor ketanggapan (*responsiveness*),

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

c. faktor keyakinan (*confidence*),

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

d. faktor empati (*emphaty*),

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

e. faktor berwujud (*tangible*).

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-

fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Secara teoritis terdapat dua pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pertama adalah faktor-faktor yang digambarkan oleh Lupiyoadi yang telah dipaparkan diatas dan yang kedua adalah teori dari Kotler yang juga telah dijelaskan secara rinci di atas. Dari kedua teori tersebut memiliki dua perbedaan yang paling signifikan yakni teori Lupiyoadi secara jelas menampakkan faktor harga dan biaya sedangkan, teori kotler tidak menampakkannya sebagai faktor utama. Kemudian jika kita melihat arah penelitian ini yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan maka, teori kotler lebih tepat diterapkan karena di perpustakaan tidak mengenal harga produk, sehingga faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud paling tepat digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY.

Kaitannya dengan manajemen perpustakaan A Ridwan Siregar (2008: 1) menyatakan bahwa manajemen perpustakaan dan unit informasi dapat dicapai dengan mengkombinasikan fungsi manajemen dasar, peran dan keterampilan, sehingga perpustakaan harus memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

### 1) Pendanaan

Sistem pendanaan yang dimiliki perpustakaan akan sangat mendukung kelancaran dalam penyediaan jasa pelayanan kepada para penggunanya. Sumber dana perpustakaan harus jelas dan biasanya sumber dana ini berasal dari induk lembaganya, sehingga lembaga harus mengalokasikan dana secara jelas pendanaan untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

### 2) Pengembangan Koleksi

Keberadaan dan daya guna yang dimiliki juga sangat dipengaruhi oleh koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri, sehingga perpustakaan perlu terus mengemabngkan kualitas dan kuantitas koleksinya. Pengembangan koleksi harus menjadi prioritas layanan perpustakaan sehingga diperlukan kerjasama antara pengguna perpustakaan dengan pustakawan untuk mengembangkan koleksi perpustakaan tersebut.

### 3) Akomodasi

Faktor lain yang harus diperhatikan dalam pembangunan perpustakaan adalah kemudahan akses menuju perpustakaan tersebut. Sehingga, pendirian gedung dan pemilihan ruangan perpustakaan harus diperhatikan dengan seksama. Perpustakaan sebaiknya terletak di tempat yang strategis sehingga memudahkan pengguna untuk mengaksesnya. Selain itu penataan ruang dan penempatan koleksi

buku serta pemberian arah/tanda penunjuk juga harus diperhatikan untuk meningkatkan kemudahan akses pemakainya.

#### 4) Staff

Perpustakaan akan semakin baik apabila memiliki kualitas layanan yang baik, salah satu cara mencapainya adalah dengan pemilihan staf secara baik tepat dan professional, karena transfer informasi yang efektif sangat dipengaruhi oleh kualitas staff sehingga diperlukan staff yang baik yang diseleksi dengan baik pula.

#### 5) Pelayanan Teknis

Perpustakaan juga harus memperhatikan aktivitas-aktivitas rutin yang harus dilakukan petugas perpustakaan terkait dengan pelayanan teknis yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan, dan perawatan koleksi

#### 6) Pelayanan Pengguna

Pelayanan pengguna mencakup kegiatan peminjaman, keanggotaan, dan pembimbingan layanan dan bahan-bahan yang ada dalam perpustakaan serta layanan penelusuran dan silang layan.

#### 7) Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi akan memudahkan pengguna dan kinerja rutin perpustakaan. Kemudahan ini akan meningkatkan nilai tersendiri dari pengguna terhadap perpustakaan tersebut.

## 8) Kerjasama

Mengembangkan sayap dengan menjalin kerjasama dengan pihak lain akan meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan.

### c. Peran Perpustakaan

Perpustakaan berbeda dengan toko buku, suatu perpustakaan mempunyai ciri tertentu yang dapat membedakan dengan toko buku. Menurut Ibrahim Bafadal (2005: 2), ada beberapa ciri sebuah perpustakaan antara lain:

- a. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja  
Perpustakaan tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu.
- b. Perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka  
Di perpustakaan disediakan berbagai bahan pustaka berupa buku-buku (fiksi ataupun non fiksi) dan rekaman. Bahan-bahan pustaka tersebut tidak hanya disusun dan disimpan, tetapi dikelola dengan sebaik-baiknya menurut aturan tertentu, seperti diklasifikasikan, dibuatkan kartu katalog, diberikan label dan sebagainya sehingga siap dipinjamkan kepada pemakainya.
- c. Perpustakaan harus digunakan oleh pemakai  
Tujuan pengelolaan atau pengaturan bahan-bahan pustaka tidak lain adalah agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pemakainya.
- d. Perpustakaan sebagai sumber informasi  
Perpustakaan tidak hanya sebagai tumpukan buku tanpa ada gunanya, tetapi secara prinsip perpustakaan harus dapat dijadikan atau berfungsi sebagai sumber informasi bagi setiap yang membutuhkan.

Menurut Anom Mirmani (2009: 123) menyatakan, fungsi utama perpustakaan adalah menyimpan dan menyediakan koleksi buku dan bahan tercetak lainnya untuk digunakan oleh masyarakat umum dengan tujuan tertentu. Perpustakaan mempunyai banyak manfaat antara lain:

### 1) Fungsi *edukatif* (Pendidikan)

Menurut Undang Sudarsana (2010: 18), fungsi pendidikan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Dalam dunia pendidikan perpustakaan digunakan untuk menambah, melengkapi, dan memperdalam pengetahuan sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan menyediakan bahan pustaka atau sumber sebagai sarana pendidikan di sekolah dan sebagai lembaga pendidikan luar sekolah. Dengan ilmu yang diperoleh dengan membaca maka akan mencerdaskan serta dapat menanamkan nilai-nilai dan norma.

Perpustakaan dan pendidikan merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan satu sama lain. Dengan adanya perpustakaan perguruan tinggi maka pendidikan akan semakin maju dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan.

### 2) Fungsi Informasi

Menurut Slamet Haryanto (1993: 5), perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang memuat dan berisi segala macam informasi dari berbagai cabang ilmu perpustakaan. Menurut Undang Sudarsana (2010: 19), fungsi formatif perpustakaan adalah menyediakan suatu informasi yang diperlukan dan informasi itu diberikan baik atas permintaan maupun tidak diminta.

Informasi-informasi tersebut bermanfaat untuk pembaca karena berisi suatu berita, cerita ataupun informasi tertentu. Seorang

mahasiswa jika membaca di perpustakaan maka akan mendapatkan informasi yang belum diketahui, dengan informasi yang telah diperoleh maka akan terjadi perubahan ke arah positif.

### 3) Fungsi Riset (Penelitian)

Perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang dapat dijadikan sumber penelitian ilmiah dalam berbagai bidang studi.

Menurut Undang Sudarsana (2010: 110),

“Fungsi penelitian disini tidaklah perpustakaan sama dengan laboratorium, tetapi perpustakaan melalui koleksi yang disediakannya dan melalui pelayanan yang diselenggarakannya membantu dan memberikan dukungan kepada masyarakat yang akan melakukan penelitian berupa pengarahan-pengarahan yang diperkirakan dapat membantu kelancaran, kelangsungan, dan keberhasilan kegiatan penelitian tersebut”.

### 4) Fungsi Rekreatif

Perpustakaan menyediakan bahan pustaka (yang bersifat rekreatif) untuk dijadikan sebagai tempat rekreasi. Koleksi yang bernilai rekreatif seperti Koran, majalah, cerita-cerita lucu dan lain-lain. Menurut Undang Sudarsana (2010: 110), perpustakaan berusaha menyajikan bahan-bahan pustaka yang dapat memberikan kesegaran pada pemakai perpustakaan.

### 5) Fungsi *Preservatif*

Perpustakaan sebagai tempat untuk melestarikan bahan pustaka (sebagai hasil karya budaya) baik yang berbentuk karya cetak maupun rekaman. Hasil karya budaya tersebut disimpan di perpustakaan agar



terpelihara dan merupakan asset yang dapat menambah ilmu pengetahuan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mempunyai banyak fungsi yaitu fungsi pendidikan, fungsi informasi, fungsi penelitian, fungsi rekreatif dan fungsi *preservatif*. Perpustakaan memberi andil dalam mencerdaskan generasi muda.

#### **d. Tugas Perpustakaan**

Menurut Purwono (2010: 9), tugas kewajiban perpustakaan ialah mengumpulkan, menyusun, dan memelihara buku-buku dan dokumen pustaka dengan maksud untuk menyediakannya bagi keperluan pengetahuan, penyidikan, pengajaran dan keperluan-keperluan lain yang sejenis. Slamet Haryanto (1993: 5) menyatakan, tugas perpustakaan adalah:

- a. Tempat mengumpulkan, menyimpan, memelihara koleksi bahan pustaka.
- b. Koleksi bahan pustaka tersebut dikelola, diatur secara sistematis dan dengan cara tertentu.
- c. Untuk digunakan secara kontinyu oleh pemakainya masyarakat.
- d. Sebagai sumber informasi.
- e. Merupakan suatu unit kerja (dalam hal ini bahasa lain adalah merupakan tugas suatu perpustakaan).

Menurut Pedoman atau Standar Perpustakaan di Indonesia yang dikutip oleh Undang Sudarsana (2010: 112), menyatakan,

- a. Memberikan fasilitas belajar dalam peningkatan individu masing-masing anggota masyarakat di kota dan desa
- b. Memajukan lebih lanjut keahlian seseorang melalui pendidikan formal
- c. Memberikan informasi
- d. Mengembangkan kemampuan kreatif

e. Sarana rekreasi

Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk memelihara, mengelola dokumen-dokumen baik itu buku ataupun rekaman yang dapat dimanfaatkan oleh pemakainya. Sehingga koleksi-koleksi tersebut dapat dimanfaatkan dan dapat dipelihara keberadaanya.

**e. Jenis-jenis Perpustakaan**

Setiap perpustakaan mempunyai suatu sejarah, tujuan, organisasi, anggota dan kegiatan yang berbeda-beda. Dengan adanya perbedaan tujuan, anggota dan kegiatan menjadikan timbulnya berbagai jenis perpustakaan. Menurut Sulistyio Basuki yang dikutip oleh Undang Sudarsana (2010: 119), ada beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya berbagai jenis perpustakaan, yaitu:

- a. Tanggapan berbagai jenis pustaka, misalnya majalah, buku, film dan sejenisnya. Berbagai perpustakaan menunjukkan tanggapan yang berbeda-beda terhadap berbagai jenis bahan pustaka tersebut, ada perpustakaan yang mengkhususkan diri pada buku saja, ada yang hanya mengumpulkan rekaman saja, dan ada juga yang mengumpulkan hasil penelitian.
- b. Tanggapan terhadap keperluan informasi berbagai kelompok pembaca. Berbagai kelompok membaca seperti anak di bawah lima tahun, pelajar, mahasiswa, peneliti, dan sebagainya. Karena kebutuhan yang berbeda maka timbullah perpustakaan yang mengkhususkan diri untuk kelompok pembaca tertentu.
- c. Tanggapan yang berlainan terhadap spesialisasi subjek, termasuk ruang lingkup subjek.

Lebih lanjut menurut Undang Sudarsana jenis-jenis perpustakaan antara lain:

### 1) Perpustakaan Internasional

Menurut Undang Sudarsana (2010: 120), Perpustakaan Internasional adalah perpustakaan yang didirikan oleh dua Negara atau lebih atau perpustakaan yang merupakan bagian suatu organisasi internasional. Hingga saat ini perpustakaan ini berada Jenewa dan merupakan bagian PBB kemudian disebut sebagai *UN Library (United Nasional Library)*.

### 2) Perpustakaan Nasional

Menurut Undang Sudarsana (2010: 120), perpustakaan nasional merupakan perpustakaan utama dan paling komprehensif yang melayani keperluan informasi dari penduduk suatu negara. Menurut Sulisty Basuki (1993: 43), fungsi utama perpustakaan nasional ialah menyimpan semua bahan pustaka yang tercetak dan terekam yang diterbitkan dalam suatu negara.

Menurut perundang-undangan yang dikutip oleh Sulisty Basuki (1993: 45), tugas Perpustakaan Nasional adalah:

- 1) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, dan pendayagunaan bahan pustaka yang diterbitkan di Indonesia sebagai koleksi deposit nasional.
- 2) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, pengembangan, serta pendayagunaan bahan pustaka dengan mengutamakan bidang ilmu sosial dan kemanusiaan
- 3) Melaksanakan penyusunan dan penerbitan biografi nasional.
- 4) Melaksanakan tugas sebagai pusat kerjasama antar perpustakaan di dalam negeri maupun luar negeri.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan nasional melayani keperluan pemakai perpustakaan untuk mencari

informasi serta memngumpulkan dan mengelola bahan-bahan pustaka yang telah diterbitkan di suatu Negara tersebut.

### 3) Perpustakaan Umum

Menurut Undang Sudarsana (2010: 120), perpustakaan umum adalah lembaga layanan informasi dan bahan bacaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan lapisan, golongan, lapangan pekerjaan, dan lain-lain yang akan menggunakan dan yang menjadi sasaran perpustakaan.

Sulistyo Basuki (1993: 46) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Menurut Slamet Haryanto (1993: 6), Perpustakaan Umum yaitu perpustakaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah (Pusat+Daerah) berkerjasama dengan masyarakat setempat.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat meningkatkan ilmu pengetahuan serta menambah suatu informasi.

### 4) Perpustakaan Khusus

Menurut Undang Sudarsana (2010: 124), perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga, baik pemerintah maupun swasta yang berfungsi sebagai pusat

penelitian dan referensi serta sarana untuk memperlancar pelaksanaan tugas instansi atau lembaga yang bersangkutan.

Pengertian dalam hal ini yang termasuk perpustakaan khusus antara lain perpustakaan perusahaan, perpustakaan militer, perpustakaan bank dan sebagainya. Menurut Undang Sudarsana (2010: 124), adapun ciri utama sebuah perpustakaan khusus adalah:

- 1) Memiliki buku yang terbatas pada satu atau beberapa disiplin ilmu saja
- 2) Keanggotaan perpustakaan terbatas pada sejumlah anggota yang sudah ditentukan oleh kebijakan perpustakaan
- 3) Peran pustakawan ialah melakukan penelitian kepustakaan untuk anggota
- 4) Koleksi bukan pada buku melainkan majalah, pamflet, laporan penelitian, dan sebagainya.
- 5) Jasa yang diberikan lebih mengarah kepada minat anggota perorangan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan khusus didirikan untuk melayani anggotanya saja memperlancar tugas instansi tersebut.

#### 5) Perpustakaan Sekolah

Menurut Supriyadi yang dikutip oleh Ibrahim Bafadal (2005: 4), Perpustakaan Sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan di sekolah guna menunjang program belajar mengajar di lembaga pendidikan formal tingkat sekolah baik Sekolah Dasar maupun Sekolah Menengah, baik Sekolah umum maupun Sekolah Lanjutan.

Menurut Ibrahim Bafadal (2005: 4), Perpustakaan Sekolah adalah kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (*non book material*) yang di organisasi secara sistematis

dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah. Sedangkan menurut Undang Sudarsana (2010: 128), perpustakaan sekolah diselenggarakan di sekolah untuk kepentingan proses pembelajaran di sekolah.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah merupakan suatu perpustakaan yang berada dalam suatu sekolah yang berisi buku serta rekaman yang berguna untuk memberikan informasi untuk siswa dan guru untuk memperlancar proses pembelajaran.

#### 6) Perpustakaan Perguruan Tinggi

Kehadiran perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi mempunyai andil yang sangat besar karena dengan adanya perpustakaan dapat memperoleh ilmu yang diperoleh dari membaca buku-buku yang ada di perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut “jantungnya perguruan tinggi” hal ini berarti perpustakaan memiliki peran penting di dunia pendidikan. Jika jantungnya lemah, tubuh lainnya juga akan menjadi lemah. Ini artinya jika perpustakaan lemah, akan berpengaruh pula terhadap institusi tempat perpustakaan bernaung (Wiji Suwarno, 2010: 16).

Menurut Undang sudarsana (2010: 137), perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tertinggi dimana mahasiswa dididik untuk menjadi tenaga pembangunan yang ahli, mahir, memiliki keterampilan, kreatif, penuh dedikasi, tngguh dalam menghadapi

perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta mempunyai tanggung jawab bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Menurut Sulistyio Basuki (1994: 65), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuan.

Perpustakaan di perguruan tinggi diselenggarakan dan dikelola Lembaga Pendidikan Tinggi, yaitu tujuannya adalah sebagai sarana kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Menurut Sulistyio Basuki (1991: 52), tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- 1) Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula juga tenaga administrasi perguruan tinggi.
- 2) Menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- 3) Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- 5) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Menurut Pedoman Umum Perguruan Tinggi yang dikutip oleh Undang Sudarsana (2010: 140), tujuan diselenggarakan perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi lima aspek, yaitu: (1) pengumpulan

informasi, (2) pelestarian informasi, (3) pengelolaan informasi, (4) pemanfaatan informasi, (5) penyebaran informasi.

## **2. Perpustakaan FIK UNY**

Perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan terletak di jalan Kolombo No.1 Yogyakarta, perpustakaan tersebut berisi berbagai koleksi buku yang berguna untuk memperpanjang proses perkuliahan. Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar mengajar. Perpustakaan yang terorganisir secara baik dan sistematis, dapat memberikan kemudahan bagi proses perkuliahan di Perguruan Tinggi. Hal ini, tidak lain dikarenakan sumber belajar dan metode pembelajaran yang digunakan di era modern yang membutuhkan fasilitas sebagai peningkatan kualitas pendidikan. Pendidikan dan perpustakaan merupakan kesatuan yang saling berhubungan satu sama lain, menurut UU No. 20 Tahun 2003 yang dikutip oleh Dwi Siswoyo (2008: 19),

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tertinggi di mana mahasiswa didik untuk menjadi tenaga pembangunan yang ahli, mahir, memiliki keterampilan, kreatif, penuh dedikasi, tngguh dalam menghadapi perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta mempunyai tanggung jawab bagi pengembangan ilmu pengetahuan (Undang Sudarsana, 2010: 137).



Menurut Sulisty Basuki (1994: 65), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuan.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta adalah suatu perpustakaan yang berada di FIK UNY yang berisi koleksi-koleksi buku fiksi ataupun non fiksi yang bermanfaat untuk mencerdaskan mahasiswa sehingga menciptakan mahasiswa yang mempunyai ketrampilan, ilmu pengetahuan, yang mampu bersaing di era globalisasi seperti sekarang ini. Dengan adanya perpustakaan FIK UNY dapat memperkaya pengetahuan para mahasiswa, dosen, dan masyarakat perguruan tinggi yang lainnya dan memotivasi mahasiswa untuk membaca di perpustakaan. Perpustakaan FIK UNY berisi bermacam-macam buku yang tentang cabang-cabang olahraga seperti bola voli, basket, sepak bola, atletik, dan sebagainya, selain buku-buku tersebut juga terdapat buku-buku yang lain antara lain buku-buku sosial, skripsi, metode-metode penelitian, kesehatan, dan sebagainya.

Koleksi buku-buku tersebut dikelola, disusun oleh petugas perpustakaan. Petugas perpustakaan FIK UNY setiap hari melayani mahasiswa untuk membaca dan meminjam buku di perpustakaan. Keberadaan petugas perpustakaan memberikan manfaat untuk mahasiswa, karena dapat membantu dalam kesulitan mencari buku, letak buku, dan sebagainya. Walaupun kesadaran mahasiswa untuk datang ke perpustakaan

FIK UNY belum maksimal tetapi keberadaan perpustakaan tersebut membantu memperlancar perkuliahan. Di perpustakaan mahasiswa dapat membaca dan meminjam buku untuk mengerjakan tugas dari dosen atau sekedar untuk mencari ilmu pengetahuan.

### **3. Hakikat Jasa**

#### **a. Definisi Jasa**

Manusia memerlukan jasa orang lain dalam keberlangsungan hidupnya sehari-hari bahkan layanan jasa telah muncul sejak jaman dahulu. Bahkan jasa menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial manusia dan juga menjadi bagian utama dalam pemasaran. Rangkuti (2002: 26) menyebutkan bahwa jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain.

Kotler dkk (2002: 486) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pengertian tersebut dapat diartikan bahwa jasa merupakan suatu aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan kepada pihak lain.

Dari dua pengertian di atas menunjukkan bahwa jasa itu sangat diperlukan yang berupa layanan dan tidak berwujud sehingga jasa tidak dapat menimbulkan kepemilikan terhadap pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut. Sedangkan jasa juga dapat tumbuh dan

berkembang dengan baik sangat dipengaruhi oleh tingkat penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

## **b. Karakteristik Jasa**

Setiap bidang ilmu dan kehidupan selalu memiliki sifat dan karakteristik masing-masing yang membedakan antara yang satu dengan yang lainnya, begitu juga dengan bidang jasa. Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh J. Supranto (2006: 227) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

### **1) *Intangible* (tidak berwujud)**

Pelayanan petugas perpustakaan dalam menanggapi dan memberikan informasi lisan kepada mahasiswa menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan termasuk bidang jasa dengan karakteristik tidak berwujud, karena tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum digunakan oleh konsumen.

### **2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)**

Jasa diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut. Dari pengertian ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan perpustakaan oleh petugas akan langsung dirasakan oleh mahasiswa pengguna jasa pelayanan perpustakaan. Dengan kata lain jasa akan terjadi apabila ada pemberi jasa dan penerima jasa yang tidak bisa dipisahkan.

### **3) *Variability* (bervariasi)**

Jenis Jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan FIK UNY akan berbeda dengan jasa yang diberikan di perpustakaan lain, hal ini sesuai dengan karakteristik jasa yang selalu bervariasi. Jasa selalu mengalami perubahan, yang sangat dipengaruhi atau tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

### **4) *Perishability* (tidak tahan lama)**

Daya tahan suatu jasa juga tergantung oleh situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. Salah satu contohnya adalah jasa pembuatan kartu anggota perpustakaan hanya diberikan

kepada mahasiswa saat mahasiswa tersebut mendaftar sampai kartu anggota jadi.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

Perpustakaan itu akan memiliki banyak pengunjung apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa nyaman, senang, dan puas yang dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan perpustakaan tersebut, untuk itu perlu kita mengetahui lebih jauh kajian tentang kualitas pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001: 24) “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut J. Supranto (1997: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bias dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari

keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

## **5. Hakikat Kepuasan Pelanggan**

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pengelola perpustakaan FIK UNY dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan/mahasiswa pengguna perpustakaan. Sehingga perlu kita ketahui apa pengertian kepuasan pelanggan itu. Menurut Kotler dkk (2008: 16) Kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pelanggan/pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Pendapat ini juga disepakati oleh Band (dalam Trisno Musanto, 2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Mowen (dalam Trisno Musanto, 2004: 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat berhubungan erat dengan kulaitas layanan maupun kulaitas produk dari penyedia layanan.

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Handi Irawan (2002: 2) yang menyatakan pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Erwan W (2007: 26) menambahkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/produk/merk/nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu berasal dari produk, layanan, dan harga.

Dari pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelangganya.

## **6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Menurut Moenir (dalam Yulairmi dan Putu R, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (dalam Delia Halim, 2006: 36) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

### **a. Kualitas Produk**

Koleksi buku perpustakaan yang sesuai kebutuhan mahasiswa merupakan salah satu bagian dari kualitas produk yang diberikan perpustakaan FIK UNY demi tercapainya kepuasan mahasiswa, karena pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang berupa barang ataupun jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan atau

berkualitas. Sehingga kualitas produk berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan.

b. Pelayanan

Pelayanan ini akan menjadi faktor yang penting pula dalam tercapainya kepuasan pelanggan, terutama untuk penyedia jasa, maka pelayanan ini akan menjadi sangat penting dan pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Seorang mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan FIK UNY, maka ia akan semakin sering mengunjungi perpustakaan dan akan mengajak teman-temannya untuk mengunjunginya. Hal ini dikarenakan pelanggan/pengguna jasa akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Harga juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, karena pada prinsipnya produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang relatif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.



e. Biaya

Sama halnya dengan harga, biaya juga memiliki peranan penting dalam pemenuhan kepuasan pelanggan. Biaya dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang bersifat berbanding terbalik, artinya semakin rendah biaya akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yang diberikan.

Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

a. Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

b. Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

c. Faktor keyakinan (*confidence*)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

d. Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

e. Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Secara teoritis terdapat dua pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pertama adalah faktor-faktor yang digambarkan oleh Lupiyoadi yang telah dipaparkan di atas dan yang kedua adalah teori dari Kotler yang juga telah dijelaskan secara rinci di atas. Dari kedua teori tersebut memiliki dua perbedaan yang paling signifikan yakni teori Lupiyoadi secara jelas menampakkan faktor harga dan biaya sedangkan, teori Kotler tidak menampakkannya sebagai faktor utama. Kemudian jika kita melihat arah penelitian ini yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan maka, teori Kotler lebih tepat diterapkan karena di perpustakaan tidak mengenal harga produk, sehingga faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud paling tepat digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh:

1. Retno Nurhayati (2007) yang berjudul “*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di Klinik Terapi Fisik FIK UNY*”. Dalam penelitian ini mengangkat tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan di klinik terapi FIK UNY, dengan hasil penelitiannya adalah kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan Klinik Terapi Fisik FIK

UNY adalah puas. Dengan tingkat kepuasan antara pasien laki-laki dan pasien perempuan tidak ada perbedaan yang signifikan.

2. Asih Suciati (2009) yang berjudul "*Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Kolam Renang Tirtonirmolo Prambanan*". Dalam penelitian ini mengangkat tentang pengaruh yang diberikan antara variabel X (harga, lokasi dan kenyamanan) terhadap variabel Y (loyalitas konsumen). Hasil penelitiannya adalah; (1) terdapat pengaruh yang positif antara harga terhadap loyalitas dengan persamaan regresi  $Y=7,657+0,799X_1$ . (2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap loyalitas dengan persamaan regresi  $Y=-1,165+0,858X_2$ . 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kenyamanan terhadap loyalitas dengan persamaan regresi  $Y = -2,393+0,800X_3$ . Sedangkan pengaruh ketiga variabel (harga, lokasi dan kenyamanan) secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan sebesar 38,9%.

Yang membedakan penelitian ini dengan dua penelitian di atas adalah penelitian ini dilakukan di perpustakaan FIK UNY, selain itu penelitian ini mencoba mengambil data untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan FIK UNY. Secara khusus faktor-faktor tersebut adalah keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud, kelima faktor ini kemudian akan dicari ada tidaknya pengaruhnya dan jika ada besarnya pengaruh kelima variabel terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan.

### **C. Kerangka Berfikir**

Layanan perpustakaan yang dikelola dengan baik akan menumbuhkan minat baca bagi para pengguna layanan tersebut, seiring dengan meningkatnya minat baca mahasiswa maka kualitas pendidikan serta output lulusan FIK UNY akan mengalami peningkatan kualitas dalam dunia kerja. Pemanfaatan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh minat dan kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan, kepuasan seseorang juga sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Secara teoritis faktor tersebut adalah faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Sehingga peneliti mencari ada tidaknya pengaruh yang diberikan faktor keandalan yang diberikan perpustakaan FIK UNY kepada para mahasiswa yang menggunakan jasa pelayanan perpustakaan. Faktor ketanggapan yang diberikan para petugas perpustakaan dalam menerima dan menjawab keluhan mahasiswa ketika menggunakan perpustakaan. Faktor keyakinan yang diberikan perpustakaan FIK UNY kepada mahasiswa dalam memberikan rasa yakin dan aman ketika menggunakan perpustakaan. Faktor empati yang berupa kepedulian dan keramah-tamahan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa pengguna perpustakaan dan faktor berwujud yang berupa fasilitas yang bisa ditangkap indera langsung seperti banyaknya koleksi bentuk ruangan, kebersihan dan sebagainya.

Selain mengetahui pengaruh satu per-satu, penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui pengaruh kelima faktor tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan

FIK UNY dan hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan manajemen dan kualitas layanan perpustakaan FIK UNY sehingga mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa FIK dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan. Sehingga, kedepannya perpustakaan FIK akan berjalan dan berfungsi lebih baik lagi untuk menunjang perkuliahan sehingga mencapai tujuan pendidikan Nasional.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (1998: 139), penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan keadaan atau status fenomena. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 312), metode survei merupakan penelitian yang biasa dilakukan dengan subjek yang banyak, dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 151) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel ini bertujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, dan memberikan batasan operasional terhadap definisi istilah yang digunakan, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu: kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY. Kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya, dalam hal ini kepuasan yang

dirasakan oleh mahasiswa PJKR 2009 Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan oleh perpustakaan FIK UNY, yang diukur menggunakan angket.

### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 130) “Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa PJKR pengguna layanan perpustakaan FIK UNY yang berasal dari angkatan 2009. Populasi yang digunakan ini adalah mahasiswa PJKR angkatan 2009 Kampus Yogyakarta dari 6 kelas (A, B, C, D, E, dan F) yang setidaknya-tidaknya telah menggunakan perpustakaan sejak tahun 2009-2012, yang berjumlah 286 mahasiswa.

#### **2. Sampel**

Begitu luasnya populasi dalam penelitian ini, maka untuk mempermudah pengumpulan data perlu dilakukan pengambilan sampel penelitian. Sampel menurut Suharsimi Arikunto (2006: 131) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 134) apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Sehingga, berdasarkan teori tersebut maka diambil sampel sebanyak 120 mahasiswa, dari jumlah mahasiswa 286 kemudian diambil 10-15% mahasiswa dari 6 kelas yaitu kelas A, B, C, D, E, dan F pengunjung perpustakaan dengan teknik *proportional random sampling* dengan



mengambil sampel masing-masing 20 mahasiswa setiap kelas prodi PJKR angkatan 2009 secara acak. Alasan mengambil 20 mahasiswa karena dalam jumlah pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan yaitu sebesar 286 pengunjung kemudian diprosentasekan antara 10-15% dengan jumlah kelas dari 6 kelas yaitu kelas A, B, C, D, E, dan F, selanjutnya hasilnya diambil menggunakan teknik *proportional random sampling* yaitu dengan dikocok kemudian apabila sudah keluar nama yang sama dikocok tidak lagi diambil sampelnya.

#### **D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket buatan sendiri. Angket atau kuesioner adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Suharsimi Arikunto, 1998: 140). Metode angket adalah suatu teknik pengumpulan data dengan melalui daftar pernyataan yang tertulis, disusun dan disebarkan untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari sumber responden. Jadi, dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa angket adalah suatu daftar terisikan serangkaian pertanyaan tentang gejala yang akan diselidiki.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Penskoran dalam penelitian ini disusun berdasarkan skala likert untuk keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud dengan kategori jawaban:

Sangat setuju (SS) bobot jawaban 4, Setuju (S) bobot jawaban 3, Tidak setuju (TS) bobot jawaban 2, Sangat tidak setuju (STS) bobot jawaban 1.

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 19-20), modifikasi terhadap skala *likert* dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat, dengan alasan-alasan seperti yang dikemukakan di bawah ini:

Modifikasi skala *likert* meniadakan kategori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan: pertama kategori *undeciden* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang ganda arti (*multi interpretable*) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen. Kedua, tersedianya jawaban yang di tengah itu menimbulkan kecenderungan jawaban ke tengah (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau para responden.

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 7) ada tiga langkah pokok yang harus diperhatikan dalam menyusun angket, yaitu:

- a. Mendefinisikan konstruk: yang berarti membatasi variabel yang akan diukur.
- b. Menyidik faktor: dari perubah di atas dijabarkan menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Faktor ini dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden.
- c. Menyusun butir-butir pernyataan: butir-butir pernyataan merupakan angket penelitian yang disesuaikan pada faktor-faktor yang berpengaruh dalam penelitian ini.

Untuk menyusun butir-butir pernyataan sebagai penjabaran dari masing-masing faktor maka dibuat kisi-kisi angket. Menurut Sutrisno Hadi

(1991: 165), petunjuk-petunjuk dalam menyusun item angket, adalah sebagai berikut:

- 1) Gunakan kata-kata yang tidak rangkap artinya.
- 2) Susun kalimat yang sederhana dan jelas.
- 3) Hindari pemasukan kata-kata yang tidak ada gunanya.
- 4) Hindari pemasukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak perlu.
- 5) Perhatikan item yang dimasukkan harus diterapkan pada situasi dari kacamata responden.
- 6) Jangan memberikan pertanyaan yang mengancam.
- 7) Hindari *leading question* (pertanyaan yang mengarahkan jawaban responden).
- 8) Ikutlah *logical sequence* yaitu berawal dari masalah yang bersifat umum menuju ke hal-hal yang khusus.
- 9) Berikan kemudahan-kemudahan kepada responden dalam menjawab pertanyaan serta mengembalikan angket tersebut.
- 10) Usahakan supaya angket tidak terlalu tebal panjang. Oleh karenanya gunakan kalimat-kalimat yang singkat dan mudah dimengerti.
- 11) Susunlah pertanyaan sedemikian mungkin sehingga dapat dijawab dengan hanya memberi tanda silang atau tanda *checking* lainnya.

Berdasarkan pendapat di atas maka dalam penelitian ini untuk mengembangkan instrumen ditempuh langkah-langkah sebagai berikut: (a) Menjabarkan variabel ke dalam subvariabel dan indikator-indikator, (b) Menyusun tabel persiapan instrumen yaitu dengan menyusun kisi-kisi angket, (c) Menuliskan butir-butir pertanyaan

Langkah terakhir adalah menyusun butir-butir pertanyaan berdasarkan faktor-faktor yang menyusun konstruk, selanjutnya maka faktor-faktor di atas dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan yang membentuk instrumen pertanyaan. Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai angket yang digunakan dalam penelitian ini maka disajikan dalam kisi-kisi sebagai berikut:

**Tabel 1.** Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Faktor	Indikator	Butir Soal
Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY	Keandalan	a. Pemenuhan Janji b. Pelayanan tepat waktu c. Pelayanan diberikan sesuai kebutuhan mahasiswa	2*, 8, 9, 10 6, 7, 1, 3, 4, 5*
	Ketanggapan	a. Pemberitahuan layanan yang disediakan b. Petugas tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa	11, 12, 13, 14*, 15
	Keyakinan	a. <i>Competency</i> (pengetahuan dan keterampilan layanan)	16, 18
		b. <i>Courtesy</i> (kesopanan, rasa hormat dan kenyamanan)	21
		c. <i>Credibility</i> (Kepercayaan dan Kejujuran dari pemberi jasa)	19, 20
		d. <i>Security</i> (bahaya, resiko, keraguan)	17
	Empati	a. Kesabaran b. Kepedulian petugas dalam melayani (ramah, sopan) c. Mengetahui kebutuhan pelanggan	22 23, 24 25
	Berwujud	a. Ruang 1) Letak 2) Luasnya 3) Keadaanya 4) Peneranganya 5) Penataan ruang b. Koleksi Bahan Pustaka Kelengkapan koleksi c. Personalia pekerja Penampilan	27 28 26, 30, 31, 32,43* 29 33, 42 36, 37, 38, 39, 40, 41 34, 35

Keterangan: (\*) butir gugur

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket/ kuesioner.

- a. Peneliti mencari informasi tentang para pengguna layanan perpustakaan prodi PJKR.
- b. Peneliti membuat janji dengan mahasiswa yang akan dijadikan sampel.

- c. Peneliti menyebarkan angket kepada mahasiswa pengguna layanan perpustakaan yang diambil sebagai sampel.
- d. Peneliti melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- e. Langkah selanjutnya yaitu pengkodean, jika ada data yang terlewatkan akan dilakukan pengambilan data tambahan dengan angket yang digunakan.
- f. Setelah itu proses pengolahan data dan analisis data.
- g. Peneliti mengambil kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis data.

## **E. Uji Instrumen**

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data, maka diperlukan uji instrument untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Angket dalam penelitian ini diuji cobakan kepada 30 mahasiswa pengguna perpustakaan FIK UNY dari prodi PJKR pada bulan Maret 2013. Uji validitas dan reliabilitas hasil ujicoba data diolah menggunakan bantuan komputer yaitu program *Microsoft Office Excel 2007* dan SPSS V.18.

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid adalah yang memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2006: 168).

Uji validitas yang digunakan dalam instrumen ini adalah validitas internal berupa validitas butir soal. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah butir soal yang digunakan sah atau valid. Analisis butir soal dalam angket ini menggunakan rumus *Pearson Product moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total  
 $X$  = skor butir  
 $Y$  = skor total  
 $n$  = banyaknya subjek

Selanjutnya harga koefisien korelasi yang diperoleh ( $r_{xy}$  atau  $r$  hitung) dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Apabila harga  $r$  hitung yang diperoleh lebih tinggi dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur.

Kriteria uji validitas berdasarkan hasil  $r$  tabel dari 40 responden adalah 0,304. Apabila butir soal memiliki  $r$  hitung di atas 0,304, maka butir tersebut valid/sah, sedangkan apabila  $r$  hitung di bawah 0,304, maka butir soal dinyatakan tidak valid/gugur (Sugiyono, 2006: 288).

Dari hasil analisis terdapat analisis terdapat 4 butir soal gugur dari variabel  $X$  yakni soal nomor 2, 5, 14 dan 43. Sehingga dari hasil uji validitas ini butir soal yang bisa digunakan untuk pengambilan data adalah 39 butir soal.

Berdasarkan hasil data yang diuji menunjukkan bahwa reliabilitas keandalan sebesar 0,690, ketanggapan sebesar 0,702, keyakinan sebesar 0,802, empati sebesar 0,904, berwujud sebesar 0,846 dari signifikansi 0,05. Apabila signifikansi diatas 0,05 maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku, maka data tersebut normal.

#### F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif persentase. Dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2009: 40):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Sedangkan untuk pengkategorian menggunakan acuan 5 batas norma

(Anas Sudjono, 2006: 175), sebagai berikut:

**Tabel 2.** Batas Norma Kategori

No	Rentang Normal	Kategori
1.	$X > M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat Baik
2.	$M + 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 1,5 \text{ SD}$	Baik
3.	$M - 0,5 \text{ SD} < X \leq M + 0,5 \text{ SD}$	Cukup Baik
4.	$M - 1,5 \text{ SD} < X \leq M - 0,5 \text{ SD}$	Kurang
5.	$X \leq M - 1,5 \text{ SD}$	Sangat Kurang

Keterangan:

M : Mean

SD : Standar Deviasi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 12 April-31 Mei 2013, pada mahasiswa PJKR FIK UNY angkatan 2009 yang berjumlah 120 mahasiswa dan tersebar dari 6 kelas. Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan hasil-hasil tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY. Dari gambaran ini dapat diketahui distribusi frekuensi data penelitian yaitu seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY.

Data untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY, diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 39 butir pernyataan, yang terbagi dalam 5 faktor, yaitu keandalan 8 butir, ketanggapan 4 butir, keyakinan 6 butir, empati 4 butir, dan berwujud 17 butir. Setelah data penelitian terkumpul dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase menggunakan bantuan komputer program SPSS *versi 16.0 for windows*.

Dari analisis data tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY diperoleh skor terendah (*minimum*) 69.0, skor tertinggi (*maksimum*) 140.0, rerata (*mean*) 100.42, nilai tengah (*median*) 100.0, nilai yang sering muncul (*mode*) 89.0, *standar deviasi* (SD) 13.59. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:



**Tabel 3.** Deskriptif Statistik

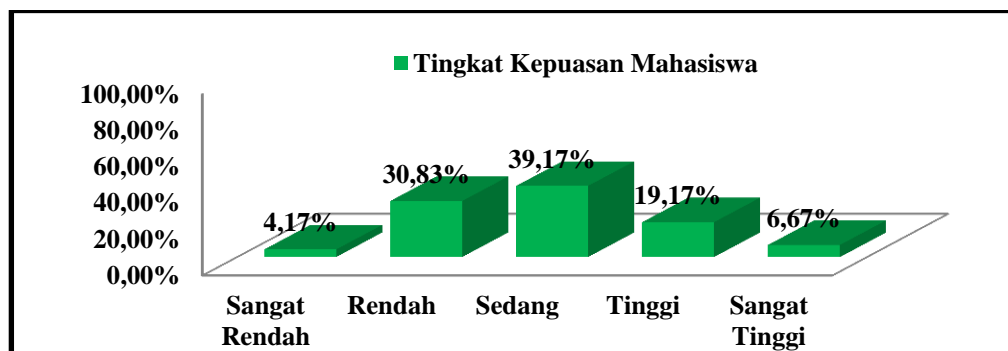
Statistik		Kepuasan
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		100.42
Median		100.00
Mode		89.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		13.5916
Minimum		69.00
Maximum		140.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk distribusi frekuensi, maka data tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan di FIK UNY

No	Kategori	Interval	Frekuensi	
			Absolut	Persentase (%)
1	Sangat Tinggi	$X > 120.81$	8	6.67%
2	Tinggi	$107.22 < X \leq 120.81$	23	19.17%
3	Sedang	$93.62 < X \leq 107.22$	47	39.17%
4	Rendah	$80.03 < X \leq 93.62$	37	30.83%
5	Sangat Rendah	$X \leq 80.03$	5	4.17%
Jumlah			120	100%

Adapun jika digambarkan dalam bentuk diagram batang, maka hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY dapat dilihat sebagai berikut:

**Gambar 1.** Diagram Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan di FIK UNY

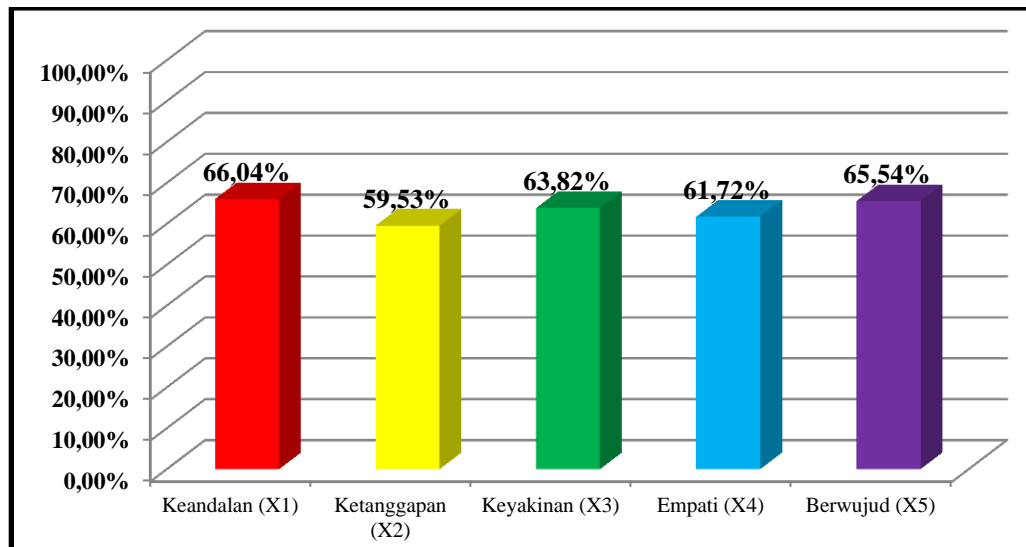
Berdasarkan hasil tersebut terlihat tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada pada kategori sangat rendah sebesar 4.17% (5 orang), kategori rendah 30.83% (37 orang), kategori sedang 39.17% (47 orang), kategori tinggi 19.17% (23 orang), kategori sangat tinggi 6.67% (8 orang). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 100.42, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada dalam kategori sedang.

Data untuk mengidentifikasi kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan FIK UNY diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 39 pernyataan yang terbagi dalam lima faktor, yaitu keandalan 8 butir, ketanggapan 4 butir, keyakinan 6 butir, empati 4 butir, dan berwujud 17 butir. Berikut akan dijelaskan persentase dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, yaitu:

**Tabel 5.** Persentase Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Faktor Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud

Variabel	Faktor	Jumlah Butir	Skor Riil	Skor Max	%
X	Keandalan	8	2536	3840	66.04%
	Ketanggapan	4	1143	1920	59.53%
	Keyakinan	6	1838	2880	63.82%
	Empati	4	1185	1920	61.72%
	Berwujud	17	5348	8160	65.54%

Apabila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka data kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, berwujud, dan kepuasan mahasiswa dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 2.** Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Faktor Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud

Berdasarkan tabel dan grafik di atas terlihat bahwa kepuasan mahasiswa dari faktor keandalan dengan persentase sebesar 66.04%, ketanggapan dengan persentase sebesar 59.53%, keyakinan dengan persentase sebesar 63.82%, empati dengan persentase sebesar 61.72%, berwujud dengan persentase sebesar 65.54%, dan kepuasan mahasiswa dengan persentase sebesar 65.32%.

## B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada pada kategori sangat rendah sebesar 4.17% (5 orang), kategori rendah 30.83% (37 orang), kategori sedang 39.17% (47 orang), kategori tinggi 19.17% (23 orang), kategori sangat tinggi 6.67% (8 orang). Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata, yaitu 100.42, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada dalam kategori sedang.

Tingkat kepuasan mahasiswa dari faktor keandalan dengan persentase sebesar 66.04%, ketanggapan dengan persentase sebesar 59.53%, keyakinan dengan persentase sebesar 63.82%, empati dengan persentase sebesar 61.72%, berwujud dengan persentase sebesar 65.54%, dan kepuasan mahasiswa dengan persentase sebesar 65.32%.

Perpustakaan itu akan memiliki banyak pengunjung apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa nyaman, senang, dan puas yang dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan perpustakaan tersebut. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pengelola perpustakaan FIK UNY dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan/mahasiswa pengguna perpustakaan.

Fasilitas di perpustakaan FIK UNY berupa kursi, meja fentilasi, penerangan, dan sebagainya. Apabila fasilitas yang ada di perpustakaan FIK UNY terjaga dengan baik dan rapi maka akan tercipta kenyamanan untuk penggunaannya. Kenyamanan pengguna perpustakaan dengan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan, seperti adanya komputer untuk membantu mencari letak buku belum dimanfaatkan secara maksimal, kerapian letak kursi dan meja juga perlu diperhatikan dan fasilitas-fasilitas yang lain. Koleksi buku yang beraneka ragam akan menarik pengguna perpustakaan untuk datang dan membaca di perpustakaan. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa koleksi buku atau bahan pustaka yang ada di perpustakaan FIK UNY kurang bervariasi sehingga kurang mendukung dan menarik penggunaannya untuk memanfaatkan perpustakaan sebagaimana fungsinya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY berada pada kategori sangat rendah sebesar 4.17% (5 orang), kategori rendah 30.83% (37 orang), kategori sedang 39.17% (47 orang), kategori tinggi 19.17% (23 orang), kategori sangat tinggi 6.67% (8 orang).

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian, yaitu:

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY dapat digunakan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan di fakultas lain.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam pendukung tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY, perlu diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY.
3. Petugas perpustakaan dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan di perpustakaan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan karena keterbatasan peneliti, yaitu:

1. Pengambilan data ini menggunakan angket tertutup, akan lebih baik lagi seandainya disertai dengan pengambilan data menggunakan angket terbuka atau wawancara.
2. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran angket penelitian kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.
3. Penelitian ini hanya membahas tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY. Penelitian akan lebih dalam apabila dilakukan dengan analisis untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor tersebut.

### **D. Saran-saran**

Sesuai dengan kesimpulan, implikasi dan saran di atas, saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di FIK UNY dengan menggunakan metode lain.

3. Bagi petugas, sangat diharapkan petugas selalu memperbaiki kualitas pelayanan agar mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan lebih merasa nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA






- A.Ridwan Siregar. (2008). *Aspek Pengelolaan Perpustakaan dan Unit Informasi*. Departemen Studi dan Informasi: Universitas Sumatera Utara.
- Amin W T. (1993). "*Manajemen, Suatu Pengantar*". Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Anom Mirmani. (2009). *Pengantar Kearsipan*. Jakarta: Uneriversitas Terbuka.
- Asih Suciati. (2009). "Pengaruh Harga, Lokasi dan Kenyamanan terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Kolam Renang Tirtonirmolo Prambanan". *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Danang Sunyoto. (2007). "*Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat (Ringkasan dan Kasus)*". Yogyakarta: Asmara Books.
- Delia Halim. (2006). "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Restoran Miramar Medan". *Skripsi*.
- Dwi Siswoyo dkk. (2007). "*Ilmu Pendidikan*". Yogyakarta: UNY Press
- Erwan W. (2007). *Manajemen Kualitas Produksi Dan Jasa*. Edisi Kesatu. Ekonisia: Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. (2002). *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Ibrahim Bafadal. (2005). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- I Ketut Widiassa. (2007). "Manajemen Perpustakaan Sekolah". *Jurnal Perpustakaan Sekolah*. Tahun 1 Nomor 1 –April 2007, hal 1-14.
- Johanes Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). "*Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12*". Jakarta: Erlangga.
- (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia* (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad Nisfiannoor. (2009). "*Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*". Jakarta: Salemba Humanika.



- Ni Nyoman Yuliarmit dan Putu Riyasa. (2007). "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*". *Buletin Studi Ekonomi*. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007, hal 1-29.
- Purwono. (2010). *Dokumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Retno Nurhayati (2007). "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di Klinik Terapi Fisik FIK UNY". *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Slamet Haryanto. (1993). *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Sekolah Dasar Jawa Tengah*. Semarang: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Tengah.
- Sugiyono. (2006). "*Statistika untuk Penelitian*". Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1991). "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*." Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo Basuki. (1993). "*Pengantar Ilmu Perpustakaan*". Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sutrisno Hadi. (1982). "*Analisis Regresi*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (2001). "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*". Jakarta: Balai Pustaka.
- Trisno Musanto. (2004). "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2*. September 2004: 123 – 136.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Undang Sudarsana. (2010). *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Wiji Suwarno. (2010). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Yulairmi dan Putu R, (2007). *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia. Edisi Kesatu*. Bumi Aksara: Jakarta.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL <b>UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA</b> <b>FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN</b> Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255</p>
<hr/>	
Nomor : 197 /UN.34.16/PP/2013	19 April 2012
Lamp. : 1 Eks.	
Hal : Permohonan Izin Penelitian	
Yth. : Pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta	
<p>Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :</p>	
Nama : Arif Juniyanto	
NIM : 09601244042	
Program Studi : PJKR	
Penelitian akan dilaksanakan pada :	
W a k t u : 12 April s.d. 31 Mei 2013	
Tempat/Obyek : FIK UNY/Mahasiswa FIK UNY	
Judul Skripsi : Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan FIK UNY	
<p>Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>	
	  Dr. R. Agus Sudarso, M.S. NIP. 19600424 198601 1 00
Tembusan :	
1. Kajar. POR	
2. Pembimbing TAS	
3. Mahasiswa ybs.	
<hr/>	
 	

Lampiran 2. Lembar Pengesahan

**LEMBAR PENGESAHAN**

Proposal Penelitian Tentang :

"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA DALAM  
MENGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN FIK UNY"

Nama : Arif Juniyanto

NIM : 09601244042

Jurusan/Prodi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi (PJKR)

Telah diperiksa dan dinyatakan layak untuk diteliti.

Yogyakarta, 12 April 2013

Ketua Jurusan POR,

Dosen Pembimbing,

Drs. Amat Komari, M.Si.

Drs. Amat Komari, M.Si.

NIP. 19620422 199001 1 001

NIP. 19620422 199001 1 001

Kasubag. Pendidikan FIK UNY,

Sutiyem, S.Si

NIP 197605220 199903 2 001

Lampiran 3. Pernyataan *Expert Judgement*

**PERMOHONAN DAN PERNYATAAN JUDGEMENT**

Hal : Surat permohonan menjadi Expert Judgement

Lamp : 1 Bendel angket Penelitian

Kepada

Yth. Drs. Amat Komari, M.Si.

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Jasa pelayanan perpustakaan FIK UNY", maka dengan ini saya memohon kepada Bapak untuk berkenan memberikan masukan terhadap instrumen penelitian sebagai Expert Judgement. Masukan tersebut sangat membantu tingkat kepercayaan hasil penelitian yang akan saya laksanakan.

Demikian permohonan ini, besar harapan saya Bapak berkenan dengan permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Yogyakarta, 12 April 2013

Dosen Pembimbing

Hormat Saya,



Drs. Amat Komari, M.Si.

NIP. 19620422 199001 1 001



Arif Jumiyanto

NIM. 09601244042

#### Lampiran 4. Angket Uji Coba Penelitian

Angket  
**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN**

Kepada Yth.

Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan FIK UNY

Fakultas Ilmu Keolahragaan berkomitmen dalam peningkatan kualitas layanan bagi mahasiswa termasuk juga kualitas layanan perpustakaan. Melalui Kuisisioner ini Peneliti bersama pengelola perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta mengharapkan masukan dari para pengguna jasa layanan perpustakaan untuk memberikan masukanya terkait dengan layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna khususnya mahasiswa FIK UNY. Atas bantuan dan kesediannya diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 18 Maret 2013  
Peneliti,

Arif Juniyanto  
NIM. 09601244042

**A. Identitas Responden**

Nama :  
Prodi :  
Angkatan :  
Menggunakan Perpustakaan Sejak :

**B. Petunjuk Pengisian**

**Kuisisioner tingkat kebutuhan Pengguna Layanan**

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda cek (✓) pada salah satu jawaban yang menurut anda menjadi **faktor yang mempengaruhi kepuasan anda menggunakan layanan perpustakaan** isikan jawaban anda dalam kolom yang telah disediakan.  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh :

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang ramah terhadap mahasiswa		✓		

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Faktor Keandalan (Reability)</b>					
1	Pembuatan kartu anggota perpustakaan yang mudah				
2	Kartu anggota perpustakaan tidak cepat rusak				
3	Pembuatan kartu anggota perpustakaan biayanya terjangkau				
4	Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengguna				
5	Layanan katalog online memudahkan mahasiswa dalam mencari bahan pustaka				
6	Layanan peminjaman buku dilayani dengan baik				
7	Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja				
8	Perpustakaan FIK UNY memiliki bagian administrasi yang menangani dokumen-dokumen dengan cermat				
9	Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan				
10	Perpustakaan memberikan informasi tentang koleksi buku terbaru				
<b>Faktor Ketanggapan (Responsiveness)</b>					
11	Petugas memberikan informasi dengan jelas tentang pelayanan yang akan diberikan				
12	Petugas perpustakaan membantu kesulitan mahasiswa				
13	Petugas perpustakaan menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik				
14	Petugas perpustakaan antusias menanggapi pertanyaan mahasiswa				

15	Petugas perpustakaan menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa dengan baik				
<b>Faktor Keyakinan (<i>Assurance</i>)</b>					
16	Petugas perpustakaan memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya				
17	Petugas Perpustakaan menjaga barang mahasiswa di loker penitipan				
18	Petugas perpustakaan mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan				
19	Ketersediaan papan informasi ditempat strategis				
20	Penulisan bahan pustaka di katalog online memiliki <i>call number</i> yang sama dengan bahan pustaka di rak				
21	Penerangan didalam perpustakaan FIK UNY tidak merusak mata				
<b>Faktor Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
22	Petugas perpustakaan sabar dalam melayani mahasiswa				
23	Petugas perpustakaan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
24	Petugas perpustakaan bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna				
25	Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan				
<b>Faktor Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
26	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan				
27	Keberadaan Perpustakaan ditempat yang strategis				
28	Ketersediaan ruang baca yang memadai terdapat kursi dan meja				
29	Penerangan yang baik di perpustakaan tidak merusak mata				
30	Pengatur suhu ruangan berfungsi dengan baik				
31	Kebersihan Toilet dibersihkan seminggu sekali				
32	Komputer penulisan bahan pustaka berfungsi dengan baik				
33	Layout penataan buku memberikan kemudahan pengguna				
34	Penampilan baju petugas perpustakaan FIK UNY rapi				
35	Penampilan petugas meyakinkan karena berpendidikan tinggi				
36	Koleksi buku olahraga tersedia lengkap diperpustakaan				
37	Koleksi buku pendidikan tersedia lengkap diperpustakaan				
38	Ketersediaan koleksi skripsi banyak diperpustakaan				
39	Ketersediaan koleksi buku Kesehatan tersedia lengkap diperpustakaan				
40	Ketersediaan koleksi Jurnal Pendidikan tersedia lengkap diperpustakaan				
41	Ketersediaan koleksi buku asing tersedia lengkap diperpustakaan				
42	Ruang baca memberikan ketenangan kepada mahasiswa				
43	Ketersediaan presensi pengunjung tersedia diperpustakaan				



Lampiran 5. Skor Uji Coba

Faktor Keandalan (X1)										Faktor Ketanggapan (x2)					Faktor Keyakinan (X3)					Faktor Empati (X4)				Faktor Berwujud (X5)																	Tot al		
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	123	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	130	
3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113	
3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	
2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	105	
2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	94
2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	104
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	113
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	155	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	115
3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	130
3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	106	
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	137	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	119		

3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	11 7
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12 3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	1	4	11 5	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	11 2	
2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	11 0	
3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	11 4	
3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	12 7	
3	2	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	12 4	
3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11 5
3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15 1
3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11 1
4	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11 0
3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	12 1	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12 0
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12 0
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	10 2	

2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	11 3		
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	10 7		
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12 2		
2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11 6		
3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	10 3
3	2	1	3	4	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	2	3	3	1	4	96
3	2	4	2	4	4	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12 7	
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	15 4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	12 4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	11 0	

## Lampiran 6. Validitas dan Reliabilitas

## Variabel X

[illegible]

## RELIABILITAS

### Reliabilitas Keandalan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	2

### Reliabilitas Ketanggapan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	2

### Reliabilitas Keyakinan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	2

### Reliabilitas Empati

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	2

### Reliabilitas Berwujud

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	2

## Lampiran 7. Angket Penelitian

### Angket Penelitian

#### **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN**

Kepada Yth.

Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan FIK UNY

Fakultas Ilmu Keolahragaan berkomitmen dalam peningkatan kualitas layanan bagi mahasiswa termasuk juga kualitas layanan perpustakaan. Melalui Kuisisioner ini Peneliti bersama pengelola perpustakaan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta mengharapkan masukan dari para pengguna jasa layanan perpustakaan untuk memberikan masukanya terkait dengan layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna khususnya mahasiswa FIK UNY. Atas bantuan dan kesedianya diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 12 April 2013  
Peneliti

Arif Juniyanto  
NIM. 09601244042

**A. Identitas Responden**

Nama :  
 Prodi :  
 Angkatan :  
 Menggunakan Perpustakaan Sejak :

**B. Petunjuk Pengisian****Kuisiometer tingkat kebutuhan Pengguna Layanan**

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda cek (✓) pada salah satu jawaban yang menurut anda menjadi **faktor yang mempengaruhi kepuasan anda menggunakan layanan perpustakaan** isikan jawaban anda dalam kolom yang telah disediakan.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh :

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang ramah terhadap mahasiswa		✓		

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Faktor Keandalan (Reliability)</b>					
1	Pembuatan kartu anggota perpustakaan yang mudah				
2	Pembuatan kartu anggota perpustakaan biayanya terjangkau				
3	Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengguna				
4	Layanan peminjaman buku dilayani dengan baik				
5	Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja				
6	Perpustakaan FIK UNY memiliki bagian administrasi yang menangani dokumen-dokumen dengan cermat				
7	Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan				
8	Perpustakaan memberikan informasi tentang koleksi buku terbaru				
<b>Faktor Ketanggapan (Responsiveness)</b>					
9	Petugas memberikan informasi dengan jelas tentang pelayanan yang akan diberikan				
10	Petugas perpustakaan membantu kesulitan mahasiswa				
11	Petugas perpustakaan menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik				
12	Petugas perpustakaan menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa dengan baik				
<b>Faktor Keyakinan (Assurance)</b>					
13	Petugas perpustakaan memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya				
14	Petugas Perpustakaan menjaga barang mahasiswa di loker penitipan				
15	Petugas perpustakaan mampu memberikan penjelasan				

	tentang layanan yang diberikan				
16	Ketersediaan papan informasi ditempat strategis				
17	Penulisan bahan pustaka di katalog online memiliki <i>call number</i> yang sama dengan bahan pustaka di rak				
18	Penerangan didalam perpustakaan FIK UNY tidak merusak mata				
<b>Faktor Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
19	Petugas perpustakaan sabar dalam melayani mahasiswa				
20	Petugas perpustakaan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
21	Petugas perpustakaan bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna				
22	Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan				
<b>Faktor Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
23	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan				
24	Keberadaan Perpustakaan ditempat yang strategis				
25	Ketersediaan ruang baca yang memadai terdapat kursi dan meja				
26	Penerangan yang baik di perpustakaan tidak merusak mata				
27	Pengatur suhu ruangan berfungsi dengan baik				
28	Kebersihan Toilet dibersihkan seminggu sekali				
29	Komputer penulisan bahan pustaka berfungsi dengan baik				
30	Layout penataan buku memberikan kemudahan pengguna				
31	Penampilan baju petugas perpustakaan FIK UNY rapi				
32	Penampilan petugas meyakinkan karena berpendidikan tinggi				
33	Koleksi buku olahraga tersedia lengkap diperpustakaan				
34	Koleksi buku pendidikan tersedia lengkap diperpustakaan				
35	Ketersediaan koleksi skripsi banyak diperpustakaan				
36	Ketersediaan koleksi buku Kesehatan tersedia lengkap diperpustakaan				
37	Ketersediaan koleksi Jurnal Pendidikan tersedia lengkap diperpustakaan				
38	Ketersediaan koleksi buku asing tersedia lengkap diperpustakaan				
39	Ruang baca memberikan ketenangan kepada mahasiswa				



## Lampiran 8. Data Penelitian

Faktor Keandalan								Faktor Ketanggapan				Faktor Keyakinan						Faktor Empati				Faktor Berwujud																	Total	Th. Penggunaan	
3	3	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	4	1	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	118	2009	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117	2009		
2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	106	2009		
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	122	2009
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	111	2009	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	104	2010
2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	100	2009	
3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	4	2	1	1	1	91	2009
3	4	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	1	75	2009	
3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	88	2009	
3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	107	2009	
3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	131	2009		
3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	1	2	69	2010	
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	89	2009	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	85	2009	
2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	99	2009		
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	81	2009	
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	88	2011	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	3	83	2009	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	81	2009		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	70	2009	
2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	76	2009	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	118	2009	
3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	4	2	2	2	4	91	2009	
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	107	2009	
2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111	2009		
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	116	2011		
3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	97	2009		
3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	97	2009	
2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	93	2009				
3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	97	2009	
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	99	2009		
2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	95	2009		
2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	96	2009		
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	111	2009		
2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	91	2009				
3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	94	2009				
3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	93	2009			
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	2009			

2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	94	2009		
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	140	2009			
3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	2	88	2009			
3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	107	2010			
3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	96	2009		
4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	103	2009			
3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	89	2009		
3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	112	2009		
3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	2009		
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3	108	2009		
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	131	2010		
3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111	2009			
3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	87	2009		
3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	92	2009		
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	92	2009		
3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	1	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	3	2	100	2009		
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	110	2009		
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	110	2009		
3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	118	2009	
2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	96	2009		
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	108	2009		
3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	103	2009		
4	4	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	2	1	2	4	4	4	3	2	4	3	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	102	2010	
3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	93	2009		
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	107	2011		
4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3	2	97	2009	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117	2009		
3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	125	2009		
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	2009		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	107	2010	
3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	101	2009	
2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	107	2009		
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	111	2009		
2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	95	2009
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	104	2009		
2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	90	2009	
3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	101	2009			
3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	92	2010		
4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	106	2009		
2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	1	3	2	89	2009	
3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	101	2009		

3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	90	2009		
4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	125	2009	
3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	23	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	111	2009
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	2010	
2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	90	2009	
3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	94	2009
2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	90	2009	
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	110	2009	
3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	89	2009
3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	93	2009
2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	3	87	2010	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	114	2009		
3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	80	2009	
3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	102	2009
3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	85	2009
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	101	2009
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	86	2009
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	101	2009
3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	84	2010
3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	103	2009
3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	89	2009
4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	106	2009
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	116	2009
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	103	2009
2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	106	2009
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	138	2010
3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	111	2009
3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	118	2009
3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	95	2010
3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	93	2009
3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	90	2009
3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	84	2009
3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	100	2010
3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	86	2009
3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	113	2009
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	89	2009
3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	96	2009
4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	104	2010
3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	97	2009
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	4	2	4	4	3	4	3	103	2009		

## Lampiran 9. Deskriptif Statistik

### Statistics

Kepuasan Mahasiswa

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		1.0042E2
Median		1.0000E2
Mode		89.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		1.35916E1
Minimum		69.00
Maximum		140.00
Sum		1.20E4

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

### Kepuasan Mahasiswa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 69	1	.8	.8	.8
70	1	.8	.8	1.7
75	1	.8	.8	2.5
76	1	.8	.8	3.3
80	1	.8	.8	4.2
81	2	1.7	1.7	5.8
83	1	.8	.8	6.7
84	2	1.7	1.7	8.3
85	2	1.7	1.7	10.0
86	2	1.7	1.7	11.7
87	2	1.7	1.7	13.3
88	3	2.5	2.5	15.8
89	7	5.8	5.8	21.7
90	5	4.2	4.2	25.8
91	3	2.5	2.5	28.3
92	3	2.5	2.5	30.8
93	5	4.2	4.2	35.0
94	3	2.5	2.5	37.5
95	3	2.5	2.5	40.0
96	4	3.3	3.3	43.3
97	5	4.2	4.2	47.5
99	2	1.7	1.7	49.2
100	3	2.5	2.5	51.7

101	5	4.2	4.2	55.8
102	2	1.7	1.7	57.5
103	5	4.2	4.2	61.7
104	3	2.5	2.5	64.2
106	6	5.0	5.0	69.2
107	6	5.0	5.0	74.2
108	2	1.7	1.7	75.8
110	3	2.5	2.5	78.3
111	7	5.8	5.8	84.2
112	1	.8	.8	85.0
113	1	.8	.8	85.8
114	1	.8	.8	86.7
116	2	1.7	1.7	88.3
117	2	1.7	1.7	90.0
118	4	3.3	3.3	93.3
122	1	.8	.8	94.2
125	2	1.7	1.7	95.8
131	2	1.7	1.7	97.5
138	1	.8	.8	98.3
140	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

#### Statistics

	Keandalan	Ketanggapan	Keyakinan	Empati	Berwujud
N Valid	120	120	120	120	120
Missing	0	0	0	0	0
Mean	21.1333	9.5250	15.3167	9.8750	44.5667
Median	21.0000	9.0000	15.0000	10.0000	44.0000
Mode	20.00	9.00	14.00 <sup>a</sup>	9.00	41.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation	2.82823	2.15361	2.50036	2.26987	6.65189
Minimum	12.00	5.00	9.00	4.00	27.00
Maximum	30.00	16.00	24.00	16.00	63.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Keandalan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	.8	.8	.8
	14	1	.8	.8	1.7
	16	1	.8	.8	2.5
	17	3	2.5	2.5	5.0
	18	11	9.2	9.2	14.2
	19	16	13.3	13.3	27.5
	20	22	18.3	18.3	45.8
	21	17	14.2	14.2	60.0
	22	15	12.5	12.5	72.5
	23	11	9.2	9.2	81.7
	24	7	5.8	5.8	87.5
	25	8	6.7	6.7	94.2
	26	2	1.7	1.7	95.8
	27	2	1.7	1.7	97.5
	28	1	.8	.8	98.3
	29	1	.8	.8	99.2
	30	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Ketanggapan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	.8	.8	.8
	6	4	3.3	3.3	4.2
	7	10	8.3	8.3	12.5
	8	27	22.5	22.5	35.0
	9	30	25.0	25.0	60.0
	10	14	11.7	11.7	71.7
	11	12	10.0	10.0	81.7
	12	14	11.7	11.7	93.3
	13	2	1.7	1.7	95.0
	14	2	1.7	1.7	96.7
	16	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### Keyakinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	1	.8	.8	.8
	10	1	.8	.8	1.7
	11	3	2.5	2.5	4.2
	12	3	2.5	2.5	6.7
	13	18	15.0	15.0	21.7
	14	23	19.2	19.2	40.8
	15	23	19.2	19.2	60.0
	16	18	15.0	15.0	75.0
	17	10	8.3	8.3	83.3
	18	8	6.7	6.7	90.0
	19	2	1.7	1.7	91.7
	20	5	4.2	4.2	95.8
	21	3	2.5	2.5	98.3
	22	1	.8	.8	99.2
	24	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

### Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	1.7	1.7	1.7
	5	1	.8	.8	2.5
	6	7	5.8	5.8	8.3
	7	3	2.5	2.5	10.8
	8	16	13.3	13.3	24.2
	9	26	21.7	21.7	45.8
	10	17	14.2	14.2	60.0
	11	22	18.3	18.3	78.3
	12	18	15.0	15.0	93.3
	14	3	2.5	2.5	95.8
	15	3	2.5	2.5	98.3
	16	2	1.7	1.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

**Berwujud**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	27	1	.8	.8	.8
	33	1	.8	.8	1.7
	35	2	1.7	1.7	3.3
	36	5	4.2	4.2	7.5
	37	4	3.3	3.3	10.8
	38	8	6.7	6.7	17.5
	39	4	3.3	3.3	20.8
	40	9	7.5	7.5	28.3
	41	11	9.2	9.2	37.5
	42	3	2.5	2.5	40.0
	43	8	6.7	6.7	46.7
	44	9	7.5	7.5	54.2
	45	9	7.5	7.5	61.7
	46	11	9.2	9.2	70.8
	47	6	5.0	5.0	75.8
	48	3	2.5	2.5	78.3
	49	4	3.3	3.3	81.7
	50	4	3.3	3.3	85.0
	51	2	1.7	1.7	86.7
	52	1	.8	.8	87.5
	53	2	1.7	1.7	89.2
	54	2	1.7	1.7	90.8
	55	1	.8	.8	91.7
	56	2	1.7	1.7	93.3
	57	1	.8	.8	94.2
	60	2	1.7	1.7	95.8
	61	3	2.5	2.5	98.3
	62	1	.8	.8	99.2
	63	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	